

Link: <https://cutt.ly/6EPEOJD>



Andréia Pires · há 18 horas · 3 min para ler



O futuro sem filas de espera



Por Maria Cristina Diez, diretora comercial e de Marketing da Most Specialist Technologies

Link: <https://cutt.ly/6EPEOJD>

A humanidade respira novas tecnologias. Não é necessário mais que um pequeno olhar diacrônico de 30 anos para verificar quanta coisa mudou. Hoje, de qualquer smartphone, o usuário consegue acessar a conta bancária, fazer transferências, pagar um boleto e até contrair um empréstimo pré-aprovado. Do mesmo aparelho, é possível comprar um produto ou serviço na loja preferida e ter acesso a qualquer pessoa ou empresa no mundo usando as redes sociais.

Bem diferente de 30 anos atrás, quando ainda era necessário sair de casa para fazer qualquer coisa. Fosse para comprar algum produto na loja de conveniência, fazer uma reunião de negócios ou pagar aquela pilha de boletos do mês. As distâncias eram longas, e precisavam ser percorridas. Hoje, distância virou coisa do passado.

Exceto entre o cliente e a mesa do gerente ou do atendimento no hospital. Em pleno século XXI, ainda existem resquícios de 30 anos atrás. As filas da recepção seguem lotadas, aguardando a agilidade de um profissional que, em meio ao atendimento, vai pedir documentos, comparar a fotografia e a assinatura, verificar no olhômetro se o cliente realmente é quem ele diz ser. Uma demora que só não é maior do que o tempo de resposta para obtenção de um crédito pessoal ou para a compra de um imóvel ou carro. A burocracia insiste em respirar.

A boa notícia é que o mercado de TI está tão avançado que já oferece soluções que hoje representam o limiar, a última barreira entre o mundo arcaico e o tecnológico. E há um forte movimento de adesão a essas transformações. Uma das provas disso é o aumento de 72% dos investimentos em inteligência artificial nas instituições financeiras do Brasil em 2019, como mostra pesquisa da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban). Em números, isto significa um orçamento total de R\$ 24,6 bilhões.

Boa parte desses recursos foi alocado justamente na digitalização da etapa de onboarding, ou seja, na melhoria do atendimento inicial, que consiste no cadastramento e/ou na identificação do usuário no sistema. Trata-se de soluções de TI que reduzem drasticamente o tempo de espera em filas físicas e digitais, dando maior celeridade ao serviço em si. Um exemplo é a biometria facial, cuja tecnologia permite à empresa fazer um cruzamento imenso de dados em poucos segundos somente pela identificação de milhares de pontos do rosto peculiares de cada pessoa.

Outra viabilidade do onboarding digital é a triagem de serviços elementares que poderiam ser solucionados no máximo em alguns minutos, ao invés de alguns dias, como ocorre hoje. A TI é capaz de interligar infinitos bancos de dados para fazer leituras que concluam se um solicitante pode ou não ter acesso a um crédito ou um financiamento para a compra de um carro ou apartamento. Hoje esse tipo de solicitação é submetida a uma análise minuciosa feita por um funcionário, o que acaba emperrando outros atendimentos.

Não por acaso, estima-se que algumas soluções em tecnologia são capazes de gerar uma economia próxima dos 70% em tempo e em recursos, direcionando a qualidade das prestações dos serviços para onde residem os maiores focos de problemas da instituição.

Por tudo isso, é possível cravar com bastante convicção que vai chegar o dia em que ficar mais tempo numa fila de espera do que no atendimento será mera curiosidade da história. A tecnologia vai tornando obsoletas certas culturas de outrora. O século XXI vai colocando o século XX no seu devido lugar – num passado que já não existe mais.

inovações mundiais

tecnologias do futuro